

# Le chronomètre et le carillon. Temps rationalisé et temps domestique en maison de retraite

## The stop-watch and the carillon. Rationalised and home-like time in a residence for the elderly

Gérard Rimbart

Numéro 54, automne 2005

Temporalités. Le temps : un enjeu social et politique

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/012862ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/012862ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Lien social et Politiques

ISSN

1204-3206 (imprimé)

1703-9665 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Rimbart, G. (2005). Le chronomètre et le carillon. Temps rationalisé et temps domestique en maison de retraite. *Lien social et Politiques*, (54), 93–104.  
<https://doi.org/10.7202/012862ar>

Résumé de l'article

Cette étude a pour objet la rencontre problématique entre les temporalités spécifiques de l'entreprise (« faire vite ») et de l'accompagnement des personnes âgées vivant en institution (« respecter le rythme de chacun »). Le terme *dépendance* prend ici tout son sens, puisque le placement en établissement est aussi un déclassement en ce qui concerne le droit de gouverner soi-même l'occupation du temps. Lever, coucher, toilette, habillage, alimentation... ces pratiques quotidiennes font l'objet d'une planification bien établie, qui s'impose aux résidents. Mais, par ailleurs, la gérontologie et l'éthique professionnelle enjoignent d'humaniser le traitement réservé aux personnes âgées. Cet impératif humaniste consiste notamment à respecter les temporalités individuelles. Comment se conjuguent alors, en pratique, les exigences du temps rationalisé, plus ou moins chronométré, et celles du temps domestique, qui peut se révéler tout simplement interminable ?

# Le chronomètre et le carillon. Temps rationalisé et temps domestique en maison de retraite

Gérard Rimbart

Le statut de retraité fait l'objet de représentations variées: la vision la plus enchantée y perçoit la possibilité d'une «renaissance» ou en tout cas d'un «renouveau»<sup>1</sup>, dans une perspective volontiers discontinuiste, tandis que la plus sombre décrit cette étape comme une «mort sociale», dans la perspective continuiste d'un déclin inéluctable<sup>2</sup>. Cela dit, chacun des deux points de vue n'est pas le contraire de l'autre, à moins de considérer le vieillissement comme un processus homogène. Tracer une frontière au-delà de laquelle le changement l'emporterait sur la permanence aurait quelque chose d'artificiel et d'arbitraire.

S'agissant du placement en établissement d'hébergement<sup>3</sup>, le rapport au temps est un indice efficace de l'intensité de ces ruptures. L'entrée en institution est en effet source de changement: départ du lieu d'habitation, voire déplacement géographique radical, coupure du milieu d'interconnaissance;

arrivée dans un lieu inconnu, avec des individus qui y travaillent, d'autres qui partagent la condition du

nouvel arrivant mais dont la présence ne se justifie pas par les raisons classiques de la cohabitation (familiales,

## Encadré 1. Enquête monographique et généralisation

Les analyses qui suivent s'appuient très largement sur la monographie d'un établissement (voir la note 3). Le problème de la généralisation est donc important. On espère pouvoir le régler, notamment en précisant le mieux possible les caractéristiques sociologiques des individus et de l'institution. Les mécanismes mis en évidence sont alors transposables à d'autres cas similaires, et pas seulement aux maisons de retraite. Et ce sont précisément les limites de la transposition qui, le cas échéant, peuvent souligner les différences entre les institutions étudiées. C'est surtout la méthodologie employée qui garantit la généralisation: l'enquête de terrain n'a pas été entamée pour comprendre les «problèmes du vieillissement», avec tous les présupposés savants que cela implique («crise de la parenté», «dépendance», «respect des personnes âgées», etc.) mais pour analyser un cas singulier d'institution de service, considéré à partir des conflits entre les normes et les pratiques, des croyances, des groupes informels, etc. Pour mettre à distance ces présupposés, il a fallu surtout observer les différentes *régions morales* de l'établissement, adoptant ainsi une posture d'enquête au cas par cas, adaptée à ces différentes régions (sobriété, légèreté, complicité, distance, etc.), afin de minimiser chaque fois les distorsions liées à la présence de l'enquêteur.

Dans ce sens, les résultats d'autres recherches, dans leurs différences comme dans leurs ressemblances, pourraient tout à fait se positionner par rapport à ceux qui sont présentés ici, contribuant à dessiner l'espace des pratiques et des styles de vie en maison de retraite.

Le chronomètre et le carillon.  
Temps rationalisé et temps domestique en  
maison de retraite

94

amicales). En outre, c'est souvent à la suite d'un événement déjà bouleversant que le placement a lieu, comme le décès du conjoint (Caradec, 2004: 57-81), ou une hospitalisation (qui fait craindre un nouvel accident ou qui produit un effet de cliquet en termes d'assistance). Parce que l'organisation du temps des résidents fait partie intégrante des missions d'une maison de retraite, les relations entre le temps des retraités et celui des salariés sont à la fois une contrainte et une tâche à maîtriser en tant que telle. Le travail du personnel gériatrique consiste alors à contrôler le rythme des personnes âgées sans les brusquer. Et le «travail» des résidents revient à préserver la singularité de leur rythme de vie, dans une sorte de concurrence objective avec les agents de l'institution<sup>4</sup>. On a là une forme originale de «drame social du travail» (Hughes, 1996: 84-85), puisqu'il n'y pas de tension entre la perception routinière du professionnel et l'angoisse du client profane, mais entre deux «routines» qui n'ont pas la même vitesse.

### **Institution de soutien et insertion forcée dans un collectif**

Ce «travail» que doivent effectuer les résidents d'une maison de retraite est paradoxal: l'arrivée en institution

### **Encadré 2. Maison de retraite: institution totale?**

Dans sa typologie à cinq niveaux des «institutions totales», Goffman évoque la catégorie des «organismes qui se proposent de prendre en charge les personnes jugées à la fois incapables de subvenir à leurs besoins et inoffensives: foyers pour aveugles, vieillards, orphelins et indigents» (Goffman, 1968: 46). Dans l'ordre du discours (les «problèmes sociaux»), le caractère *inoffensif* de la population encadrée suscite nécessairement moins de tensions que les populations *dangereuses* (volontairement ou non). En effet, les termes du débat dans le second cas sont bien plus évidents, opposant les tenants de l'ordre social, qui militeront pour la réclusion maximale, aux défenseurs des droits individuels, qui soupçonneront les gardiens de punir la dangerosité sous couvert de la circonscrire. Ni dangereuse ni malveillante, ni en apprentissage ni en retraite spirituelle, la population des maisons de retraite est dans le langage de Goffman la seule qui ne justifie pas positivement l'institution totale qui lui correspond. La présence dans ce type d'institution totale se justifie par la *difficulté* à vivre en dehors, et non par la *nécessité* de vivre dedans (voir aussi Mallon, 2004: 26-29).

C'est précisément cette spécificité qui explique que les maisons de retraite doivent se conformer pleinement aux prescriptions humanistes ayant cours à l'extérieur de l'établissement. C'est en effet une nécessité pratique, et non un ensemble de valeurs idéologiques, qui amène ce genre d'établissement à fonctionner à la manière d'une «institution totale».

est censée compenser la perte d'autonomie qui rend périlleuse la vie au domicile. Mais ce processus d'aide s'intègre nécessairement dans un cadre collectif (d'autant plus que le maintien dans la chambre personnelle est peu encouragé dans l'établissement étudié<sup>5</sup>). Le rapport que les personnes âgées devenant «dépendantes» entretiennent avec les types de palliatifs à leur situation ne peut pas se réduire à l'efficacité d'un dispositif donné. Si calcul il y a, celui-ci prendra aussi en compte les effets négatifs de l'aide (cohabitation forcée, atteintes à l'intimité). Les formes obligatoires du soutien apportent une solution à certains problèmes en même temps qu'elles en font surgir de nouveaux. Dans le bilan de «bien-être» que peuvent dresser agents gériatriques et personnes âgées dépendantes, ce qui relève des *moyens* d'aide à la dépendance pour les salariés correspond à des formes supplémentaires de dépendance pour les résidents (voir

l'encadré 2). Le temps — comme instrument de pouvoir et comme contrainte subie — est un cas exemplaire dans lequel se joue cette tension entre salariés et résidents en maison de retraite.

L'opposition entre le point de vue du personnel et celui des personnes âgées dépendantes ne nécessite pas pour autant de permanentes négociations entre salariés et résidents. Les premiers savent assez bien que les exigences de l'organisation du travail (bien qu'elle soit théoriquement orientée vers le bien-être des résidents) peuvent peser sur les personnes âgées; de même, une part de ces dernières comprend tout à fait que la vie collective ne permet pas la satisfaction optimale de tous les individus particuliers. Il ne s'agit pas d'une lutte entre deux groupes d'agents (les résidents dominés contre les employés dominants), mais de nécessaires coopérations, parfois conflictuelles, entre résidents

et salariés pour résoudre leurs problèmes respectifs : l'acceptation de la définition (en partie) hétéronome de son propre intérêt pour les premiers ; le problème du « sens » et de la légitimité de l'encadrement façon « institution totale » pour les seconds.

### La contradiction temporelle au cœur de l'institution

La littérature professionnelle (de façon normative) et les brochures destinées aux familles (sur un mode auto-persuasif) insistent pour rappeler à quel point les maisons de retraite ne sont pas des « mouirois », allant jusqu'à bannir le mot « hospice » du vocabulaire courant (Lenoir, 1979 : 67). C'est une entreprise à part entière, dont la particularité est de vendre un produit consistant à fournir à la clientèle une sorte de « seconde famille » (Bonvin, 1979). En effet, l'institution est « seconde » dans le sens où elle est délégataire de la parenté (que celle-ci soit disparue ou explicitement déléguée). Et elle doit tout de même fonctionner *comme* une famille, parce que les personnes âgées ne sont pas seulement des clients de passage dans une institution-hôtel ; ils sont censés faire de la maison de retraite un nouveau (et souvent dernier) chez-soi (Mallon, 2004).

Les contraintes temporelles d'un tel établissement sont celles de toute organisation capitaliste : horaires précis<sup>6</sup>, rotation d'équipes, plannings, etc. Le petit personnel des maisons de retraite (aides-soignantes, auxiliaires de vie, femmes de service) est donc pris dans une injonction contradictoire : les toilettes, la distribution ou l'aide au repas doivent être exécutées dans un temps donné, de préférence le plus court possible, dans un univers où sont stigmatisés les « tire-au-

flanc » ; mais la population visée par le dispositif de travail a besoin d'attentions, de personnalisation et de douceur. Avec l'humanisation des maisons de retraite depuis les années 1960 (refus du mouirois lié à la circulaire Laroque de 1962), le « relationnel » a pris une plus grande place dans la définition des postes. C'est une sorte de *relationnel de masse* (Nfgmo, 2005 : 37-40), faiblement corrélé à la spécificité de chaque résident, qui permet de faire tenir les deux impératifs. Les auxiliaires de vie, au contact des personnes âgées les moins bavardes, réalisent alors une bonne partie de leurs contacts avec les résidents en leur mettant la main sur l'épaule ou en leur caressant les cheveux, donc sans se détourner d'une autre tâche en cours de réalisation, d'une conversation avec une collègue ou d'une rêverie (économie de temps) ni personnaliser vraiment le contact (économie morale). La tentative de standardiser les échanges verbaux est par contre moins efficace (« vous avez bien mangé ? »), car l'employée s'expose alors à une réplique potentielle, à toutes sortes de réclamations, ce qui entraîne une perte de maîtrise de la relation.

Les petits gestes attentionnés, comparés à la pénibilité des tâches physiques, sont autant de moyens de « souffler » discrètement. Ils ne produisent pas de résultats palpables, susceptibles d'être contrôlés dans leur qualité et leur productivité horaire. En revanche, si la hiérarchie a peu de prise sur ce type de freinage (Roy, 2000) rendu possible par une apparente exécution zélée, les collègues y voient un moyen de se reposer sur les autres. L'ancienneté joue beaucoup : celles qui ont fait leurs preuves peuvent occasionnellement faire ce genre d'écarts sans être sanctionnées, ni même soupçonnées.

Elles maîtrisent mieux les limites à ne pas franchir ; et ce sont surtout elles qui rappellent à l'ordre les nouvelles si celles-ci freinent l'activité alors que d'autres collègues sont appelées à exécuter des tâches urgentes.

Cette tension entre la nécessité pratique d'un temps rationalisé (véritable paradigme dans l'industrie), symbolisé par le chronomètre, et la valorisation officielle d'un temps domestique, symbolisé par le rythme tranquille du carillon, est symptomatique de l'écart entre le discours volontariste de la directrice (« faire une équipe », « créer une atmosphère », « avoir du personnel qui lui ressemble ») et sa politique de recrutement. Dans un souci de rentabilité financière, un minimum de personnel est embauché (en respectant les seuils légaux) ; et les contrats à temps partiel sont utilisés pour moduler dans une même journée le nombre d'employés en fonction des variations de l'activité (par exemple, le moment de la sieste nécessite moins de personnel que celui du couchage le soir). La gestion flexible de la main-d'œuvre selon cette opposition entre les temps morts et les *rush* rappelle celle des *fast-food*, qui réduisent suffisamment le personnel durant les creux d'activité pour que, même pendant les moments les plus calmes de la journée, le personnel présent soit toujours pleinement utilisé par l'entreprise, c'est-à-dire qu'il soit toujours débordé (Brochier, 2001). Cela dit, un *fast-food* peut légitimer (au moins en interne) cette politique du flux tendu selon une justification industrielle et marchande. Ce n'est pas le cas d'un établissement d'hébergement pour personnes âgées, qui doit (aussi) constituer un univers fondé sur des relations de confiance personnalisées. Si la

Le chronomètre et le carillon.  
Temps rationalisé et temps domestique en  
maison de retraite

contradiction temporelle est au cœur de l'institution gériatrique de façon structurelle, elle est d'autant plus marquée que l'institution considérée se rapproche du monde marchand<sup>7</sup>.

### La résistance limitée des résidents

La tension résultant de l'antagonisme entre ces deux ordres temporels exerce des effets contraignants sur l'ensemble des résidents, mais tous ne les subissent pas aussi fortement ni dans les mêmes situations. Étudier les formes de résistance (et les limites de la résistance) développées par certaines personnes face aux exigences du temps «industriel» permet de mesurer les formes et l'intensité du vieillissement social caractéristique des résidents en maison de retraite (voir l'encadré 3). Pour se faire entendre, il faut à la fois maîtriser le ton et le volume de sa voix (pour se mettre en colère, amadouer, se lamenter) et le vocabulaire utile pour faire passer un message (requête, critique, menace). En cela, les conditions de possibilité de résister aux pressions du temps de l'entreprise sont du même ordre que celles de l'émergence d'une plainte (Scodellaro, 2005).

### Encadré 3. De la «vieillesse» au «vieillessement social»

Plus une situation est socialement perçue comme intolérable (Fassin et Bourdelais, 2005), ou au moins comme problématique, plus sa description empirique contient en elle le risque d'une définition soit dénonciatrice (trop morale), soit relativiste (pas assez morale). En ce sens, les présentations ethnographiques du vieillissement peuvent facilement être accusées de produire une «vision déficitaire de la vieillesse». Ce qui est proposé ici est une vision sociologique du vieillissement, et on comprend alors l'expression *vieillessement social* comme l'usure et la dévalorisation d'un ensemble de ressources nécessaires à un individu pour conserver sa position sociale. Il «se mesure au nombre des changements de la position occupée dans la structure sociale qui ont pour effet irréversible de resserrer l'éventail des possibles initialement compatibles» (Bourdieu, 1975 : 75). Par définition, la vision est alors nécessairement «déficitaire», mais ne vise cependant pas l'ensemble des personnes âgées (délimitées par exemple selon le critère administratif de l'âge), puisque ce n'est pas l'ensemble d'une classe d'âge qui se retrouve en maison de retraite.

C'est pour cela que les retraités vivant en institution ne doivent pas être définis seulement en fonction du critère de l'âge ou de l'état biologique. Le revenu et l'aisance économique du ménage sont également déterminants (Breuil-Genier, 1998 : 24). Par exemple, l'usure symbolique des OS au sein du monde industriel (Beaud et Pialoux, 1999), en isolant le vieillissement social du cadre habituel de la retraite qui y est souvent associé, l'illustre efficacement. C'est quand vieillissement social et vieillissement biologique coïncident que le second impose son pouvoir explicatif au premier, en faisant écran. L'explication par l'âge ou l'état de santé ne suffit pourtant à comprendre, ni le placement en institution (Gollac, 2003; Eideliman, 2003), ni la place acquise en son sein par la suite (Rimbert, 2002 : 39-47).

Un autre élément pèse sur le devenir des interactions régulières au sujet d'un désaccord sur l'emploi du temps : c'est la place qu'occupe la famille du résident dans l'établissement. En effet, surtout quand les enfants sont eux-mêmes en retraite et qu'ils ne résident guère loin, ils peuvent venir plusieurs fois par semaine dans l'établissement, voire tous les jours<sup>8</sup>. Et de ce fait ils se réapproprient la gestion du temps de la personne devenue dépendante d'autrui dans l'organisation des tâches quotidiennes, confirmant en cela l'hypothèse d'une maison de retraite «seconde famille», collectivité délégitime qui s'efface quand réapparaît l'autorité délégitime. Il semble même que l'influence de la famille dépasse la présence physique de ses membres, à la manière d'une autorité

morale incorporée dans les structures mentales des employées. En trois ans d'observation, il y eut quelques familles qui inspiraient soit la crainte, soit l'admiration, mais qui avaient en commun d'imposer de façon permanente au personnel une certaine souplesse dans l'encadrement temporel du résident concerné.

L'opposition aux cadences «industrielles» est assez manifeste, par exemple, pour tout ce qui concerne les horaires de repas. Au *Vieux Chêne*, les personnes qui s'alimentent encore par voie orale (ce qui est le cas d'une très large majorité des résidents) prennent leur repas dans la salle à manger commune du rez-de-chaussée s'ils peuvent s'alimenter seuls, dans les petits salons des étages s'ils ont besoin qu'on leur

approche la nourriture tout près de la bouche. Or, ce moment de la journée est aussi celui qui marque la fin du temps de travail pour bien des auxiliaires de vie. Le repas en salle à manger débute à 18h45 (ce qui, en soi, dérange certains résidents, surtout ceux qui avaient encore récemment l'habitude de manger durant le journal télévisé de 20h). Ce sont les auxiliaires de vie qui sont chargées de guider dans la salle de repas tous ceux (et surtout celles) qui ne peuvent se déplacer seuls; une partie d'entre elles reste alors pour faire le service en salle, tandis qu'une autre est chargée de remonter aux étages pour aider les résidents ne pouvant s'alimenter seuls. Terminant la plupart du temps à 19h30, elles doivent déjà songer aux repas qu'elles vont devoir accompagner aux étages alors qu'elles sont en train de guider vers la salle du rez-de-chaussée d'autres résidents pour qui cet impératif horaire n'a de toute façon pas de sens, puisque, pour leur part, le repas du rez-de-chaussée n'est pas encore commencé. L'une des stratégies pour gagner du temps consiste parfois à profiter du temps libre éventuel une dizaine de minutes auparavant (soit vers 18h30) pour amener les résidents en fauteuil roulant juste devant la porte de la salle à manger, quitte à ce qu'ils patientent ensuite dix minutes, en rang d'oignons.

Qui s'oppose alors à cette atteinte au temps domestique, celui qui laisse normalement la possibilité de choisir à quelle heure on prend son repas? L'observation répétée montre certaines régularités: deux ou trois résidentes, qui tissent quotidiennement des relations privilégiées avec le personnel, usent de ce capital social pour être emmenées seulement à la dernière minute au cœur de la foule empressée d'aller manger. En l'ab-

sence de demande explicite, c'est la relation plus personnalisée entre une employée et une résidente (très largement construite dans un entre-soi féminin) qui autorise un relâchement du protocole: la personne étant perçue comme «lucide», l'employée peut s'attendre à ce qu'elle se conduise raisonnablement, qu'elle ne fuira pas à la dernière seconde par exemple. Autre manifestation de tels privilèges, c'est parfois la directrice elle-même qui accompagne ces résidentes «avec qui on peut vraiment discuter». Les résidents pouvant agir ainsi sont très minoritaires, mais cette résistance est de toute façon limitée aux aspects marginaux de l'organisation rationalisée du temps. S'il est possible d'échapper à la file d'attente constituée dans l'intérêt du personnel, il n'est pas pour autant envisageable de manger à un autre horaire que celui de la collectivité.

L'origine sociale (et les façons de parler qui vont avec) est évidemment déterminante pour bénéficier de ce type d'élection, mais elle ne possède de valeur réelle que si l'état biologique du résident ne vient pas ruiner cette façade sociale, par exemple le port d'une sonde urinaire (surtout en cas de défaillance technique). Par ailleurs, le fait d'appartenir à un groupe, plus ou moins durable, est décisif. Mais là encore, tout dépend du mode de constitution de ce dernier. Du point de vue du personnel qualifié, pour qui le contact physique est occasionnel et relativement facultatif, le groupe est attractif s'il est formé sur une logique «culturelle», c'est-à-dire autour d'un sentiment d'homogénéité sociale, de distinction, etc.; il est au contraire répulsif — en tout cas sans grand intérêt — s'il est produit par la vie en institution elle-même (par exemple, deux personnes isolées et immobilisées sur leur fauteuil roulant,

ou encore une complicité qui ne s'explique que par l'agacement généré par une résidente trop bruyante ou tactilement trop envahissante).

Il existe d'autres formes de résistance au *tempo* social obligatoire, qui relève de ce que Goffman appelle les adaptations secondaires, c'est-à-dire les «pratiques qui, sans provoquer directement le personnel, permettent au reclus d'obtenir des satisfactions interdites ou bien des satisfactions autorisées par des moyens défendus» (Goffman, 1968: 98-99). Toujours dans l'univers alimentaire, plusieurs résidents, pour qui manger demeure un des derniers plaisirs, cherchent à conserver de la nourriture dans leur espace personnel, afin d'en profiter à d'autres moments qu'à l'heure du goûter. C'est ce qu'illustre le cas d'une résidente voulant se plaindre à la directrice de vols de biscuits secs et de clémentines commis dans sa chambre. Une discussion débute alors entre cette résidente et Fatou, une des deux auxiliaires de vie de l'étage, qui ne prend pas vraiment l'affaire au sérieux vu l'objet du vol: en fait, la vieille dame constitue des réserves dans ses tiroirs (cas typique d'adaptation secondaire), et c'est ensuite le personnel chargé du ménage qui jette le tout. Pour Fatou, qui me prend alors à témoin, «c'est normal»; mais pour la résidente, «c'est de la pique». Si cette auxiliaire de vie applique strictement les consignes de nettoyage, le fait qu'elle ne réinsère pas celles-ci dans la norme d'humanisation des pratiques professionnelles rend tout à fait problématique la pérennité d'adaptions secondaires comme celles de cette résidente.

La constitution d'un «dernier chez soi» (Mallon, 2004), notamment dans la perspective du maintien

Le chronomètre et le carillon.  
Temps rationalisé et temps domestique en  
maison de retraite

d'un temps domestique, est donc limitée par la faiblesse des ressources (essentiellement verbales) qu'il faudrait utiliser pour s'opposer aux cadences du temps de travail.

Paradoxalement, c'est une sorte de résistance par l'enfermement intérieur, le «repli sur soi» (Goffman, 1968: 106), qui permet d'échapper plus efficacement au rythme du temps rationalisé. De la passivité à l'agressivité, en passant par l'incohérence apparente du comportement, se montrer asocial reste encore le meilleur moyen de voir fortement réduite l'intégration au *tempo* collectif. Les repas en commun, la présence subtilement contrainte aux quelques animations et fêtes d'anniversaire, tout cela peut vite disparaître. Les personnes restent alors recluses dans leur chambre (sans qu'il soit possible de mesurer en quoi ce type de situation ressemble ou non à la création bien à soi d'un temps authentiquement domestique).

C'est bien ici que réside la violence de l'institution. La gestion planifiée de la vie quotidienne demeure malgré tout un repère social. Ne pas s'y conformer sans posséder parallèlement les capacités pour produire un temps domestique réellement alternatif conduit à une sorte d'errance men-

tales (ce qui se traduit visuellement par ces visages hébétés, cette indifférence au cours des choses, des «événements» comme un anniversaire aux faits les plus anodins comme avoir son pantalon plein de miettes de pain depuis plusieurs heures). Sans dire que les individus évoluant de la sorte, à contre-temps (ou plutôt, «hors temps»), perdent leur identité *sociale*, il n'en demeure pas moins que cet état extérieur détermine en partie l'attitude de l'entourage (employés, autres résidents, famille). À long terme, les glissements vers l'indifférence au temps qui passe se paient dans la plupart des cas par un éloignement tout aussi progressif des différents interlocuteurs disponibles pour qui vit en maison de retraite. La sanction de cette non-conformité au temps officiel, sans alternative d'ordre domestique, c'est la mort sociale (qui dure tant que ne survient pas la mort biologique).

### Les frontières de la «bonne volonté»

Si ce tableau prend facilement des teintes bien sombres, ce n'est le produit ni d'une intention malveillante de la part du personnel, ni d'une politique volontaire de la direction. Il résulte plutôt de ce qui apparaîtrait dans d'autres contextes comme une anomalie sociale (Elias, 1987: 118, 120<sup>9</sup>; pour le cas de l'Afrique, voir Attias-Donfut et Rosenmayr, 1994), doublée d'une logique de compression des coûts. Malgré ce contexte difficile, dont la tension entre temps domestique et temps «industriel» n'est qu'un symptôme, le personnel dispose de marges de manœuvre. Évaluer celles-ci nécessite alors de répondre à trois interrogations: qui est la population salariée recrutée? que sait-elle faire? que veut-elle bien faire?

### Le recrutement: sens des affaires et sensibilité

Le *Vieux Chêne* est un établissement privé, à but lucratif. Et si la tension entre l'idéal d'humanité et la contrainte de rentabilité financière est toujours présente dans ce genre de configuration, elle est particulièrement forte dans l'établissement étudié, pour au moins deux raisons assez indissociables.

Tout d'abord, l'impératif de rentabilité est particulièrement explicité par le fait que les propriétaires de l'établissement sont deux médecins qui ne participent pratiquement pas à la vie de l'institution. Il n'est pas anodin qu'ils exercent cette profession: c'est un statut qui facilite à la fois la légitimité et le bouche à oreille nécessaires pour recruter la clientèle, et qui pèse favorablement dans la procédure d'habilitation par la DDASS (indispensable pour l'ouverture d'établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes). Cela dit, ce n'est finalement pas en tant que médecins qu'ils participent à l'organisation, mais en tant que responsables financiers: l'un d'eux ne vient jamais, l'autre vient occasionnellement, pour régler des questions importantes et bien précises, comme le recrutement de la directrice ou de l'infirmière générale. De fait, la finalité financière de cette maison de retraite est clairement affichée<sup>10</sup>.

La délégation de la direction effective, opérée par les deux médecins propriétaires dès l'ouverture de l'établissement en 1990, est d'autant plus importante qu'elle ne se limite pas seulement à une délégation administrative et gestionnaire. C'est la dimension symbolique de la «chaleur» et des «sentiments», bref, la face humaniste de l'institution qui

est placée sous la responsabilité de cette directrice. Recrutée à l'essai pendant quelques mois puis rapidement confortée dans ce rôle, cette femme est d'autant plus en opposition avec la position des deux médecins que c'est précisément en quittant une profession à vocation commerciale qu'elle en est venue à prendre ce poste, susceptible à ses yeux de lui permettre de faire ce qu'elle voulait: exercer sa fibre sociale. À la question «Et alors, ça s'est passé comment la transition?», elle répond: «Difficilement, bien sûr, mais... j'ai voulu... comme je me suis retrouvée à la recherche d'un emploi... j'ai dit: on va complètement changer. Je cherchais uniquement dans les maisons de retraite, les cliniques, *j'avais envie d'être... au service des autres, hein, de faire du social*, un peu. J'avais très envie de ça. Mais depuis très longtemps... et la vie a décidé autrement».

Devant tout autant répondre des aspects financiers (en tant que directrice déléguée) et humanistes de sa tâche (étant donné ce virage dans sa trajectoire professionnelle), la directrice est contrainte de mettre en place une politique de recrutement nécessairement traversée par cette dualité. L'opposition esquissée jusqu'ici entre temps domestique et temps rationalisé est transposée jusque dans le mode de recrutement du personnel: les exigences financières nécessitent l'embauche d'une main-d'œuvre la moins coûteuse possible, et l'idéal «social» (selon les mots de la directrice) implique de faire le nécessaire en termes de qualité du personnel. Ce sont deux modes de pensée (et d'action) complémentaires qui lui permettent de faire tenir les termes du contrat passé entre sa mission morale et sa mission économique: la «qualité de service»

(comme fin) et «un personnel qui lui ressemble» (comme moyen). Miser sur sa sensibilité, ses intuitions et son ressenti est à ses yeux un moyen de sélectionner un personnel de qualité malgré les pressions économiques. «Oh... je le fais naturellement, le recrutement. Mais... une personne rentre dans mon bureau, je vais le sentir tout de suite, si ça va ou si ça ne va pas coller. Ça je le sens. [...] C'est vrai que pour ce travail-là, il vaut mieux quand même que ce soit du personnel qui vous corresponde, hein. Si vous voulez faire passer un message dans l'établissement, et surtout une... une ambiance, aussi, dans l'établissement, il faut quand même prendre du personnel qui vous corresponde, qui a un petit peu la même optique que vous».

Par leur formation scolaire plus longue (et donc une plus grande probabilité d'atténuation de la personnalité «rustre»), par leur jeunesse (et donc une moindre lassitude) et par la volonté de se faire bien voir, ce sont finalement les stagiaires (élèves en classe «sanitaire et médico-social», par exemple) qui correspondent le mieux à la salariée idéale selon la directrice. Il était rare que la maison n'en comporte pas à un moment ou à un autre, et les jeunes filles parvenaient pour bon nombre d'entre elles à obtenir ensuite des CDD pendant leurs vacances scolaires. Mais la plupart des entretiens avec elles ont indiqué que la gériatrie ne les tentait guère (ce que deux des trois infirmières en poste dans l'établissement pensaient aussi au départ de leur carrière). C'est le paradoxe de «la mauvaise monnaie qui chasse la bonne», les jeunes stagiaires aspirant à travailler en milieu hospitalier de préférence, beaucoup plus prestigieux<sup>11</sup>. On retrouve parfois le même méca-

nisme dans le cas de l'aide à domicile (Avril, 2003).

### *Les dispositions au « sale boulot »*

Si la directrice évalue moralement les compétences des employées peu ou pas qualifiées, en particulier les auxiliaires de vie, c'est parce que les tâches qui leur reviennent sont les moins codifiées. La dimension strictement comptable du contrôle est limitée (nombre de chambres nettoyées, temps passé à distribuer les repas, respect de l'heure du coucher). Pour le reste, c'est-à-dire la dimension d'accompagnement humain, elle ne peut que s'en remettre aux témoignages des résidents et de leur famille (tout en comprenant la part de fantaisie ou d'ignorance qu'ils peuvent contenir), et à ses très rares (et très repérables) visites impromptues aux étages. Si bien que le personnel a une grande part d'autonomie dans la façon de mener l'accompagnement relationnel et le travail compassionnel auprès des résidents. Pour mesurer celui-ci, elle s'en remet aux «qualités féminines naturelles» de douceur et de dévouement («Pour ma part, je pense... enfin, j'en sais rien, je me trompe peut-être, mais je pense que la femme, elle est peut-être plus à l'écoute. L'homme, je le sens plus matérialiste... enfin je le vois au travers de mes patrons. Je vois comment ils fonctionnent par rapport à moi. Alors je pense qu'une femme est plus à l'écoute, dans un établissement comme celui-là. Je me trompe peut-être»)<sup>12</sup>. La directrice estimant *pour sa part* que le «sale boulot» (Hugues, 1996: 61-68), c'est surtout le contact avec les corps, et puisque les auxiliaires de vie et les femmes de service semblent faire preuve d'un haut degré d'acceptation concernant ces tâches si dévalorisantes, leurs qualités «maternelles» (douceur, compassion, etc.)



Le chronomètre et le carillon.  
Temps rationalisé et temps domestique en  
maison de retraite

100

seraient alors garanties, puisque le «relationnel» est à ses yeux bien préférable à la manipulation des corps (qui peut le plus peut le moins...). La recherche historique et ethnographique montre d'ailleurs bien que les malentendus entre agents d'origine sociale, de formation et de poste très différents font partie intégrante des organisations chargées d'encadrer des populations dépendantes en général<sup>13</sup>.

*Les définitions concurrentes du travail bien fait : légalisme humaniste et lutte contre l'encombrement*

L'autonomie des salariées, liée à la nature du travail et au contrôle à distance de la directrice, n'est pas pour autant une autonomie individuelle. Au contraire, la proximité spatiale et la nécessaire coopération pour réaliser les tâches façonnent un collectif de travail particulièrement serré. L'observation de longue durée (qui donne la possibilité de voir se relâcher la vigilance suscitée par la présence d'un observateur extérieur, auquel on ne peut pas faire confiance *a priori*) fait apparaître des formes subtiles de «freinage de la production», analogues à ce qui s'observe en usine (Roy, 2000). Pratiquer un *relationnel de masse*, mettre à dis-

tance les résidents les plus *encombrants* (Soutrenon, 2001)<sup>14</sup>, accompagner le geste professionnel (comme l'aide à l'alimentation) d'un appel téléphonique personnel, voilà autant de façons de faire assez courantes, qui peuvent facilement être condamnées moralement («maltraitance institutionnelle»). Pour autant, ce sont également, du point de vue d'une très large partie du personnel, des manières de «bien faire son travail» tout en se préservant physiquement et moralement. S'il est possible de voir là du travail bien fait, c'est que l'exigence humaniste (notamment: laisser sa place à un temps domestique) est retraduite en une règle pratique de *gardiennage des corps*.

Cela dit, ce n'est pas tout le personnel qui adhère à cette définition du travail bien fait. Traiter les résidents comme du «matériau humain» est perçu comme une véritable faute professionnelle par les quelques salariées qui ne veulent pas se définir comme de simples «torcheuses de culs». C'est particulièrement vrai pour Chantal, femme de service arrivée au *Vieux Chêne* en 2002.

Moi je vois des collègues, le soir, elles sont comme ça, avec certaines personnes: «oui, oui, maman elle rentre, hein!» [Elle mime la collègue qui donne à manger à une résidente, le téléphone dans une main, la fourchette dans l'autre, sans vraiment regarder ce qu'elle fait, sans chercher à humaniser l'activité]. «Allez, maman elle rentre. Ah, ça c'est bon, c'est fini, allez c'est bon...» Alors moi, je vois ça, mais excuse-moi... Bah rien que de le dire, là, bah j'en chialerais. On fait pas ça avec ses gosses à l'école. Tu vois les gamins le midi à la cantine?!? «Allez, allez!» [en mimant une sorte de gavage]. Mais quand tu veux pas faire ça, eh ben tu le fais pas, c'est tout.

Elles n'adoptent pas pour autant une posture dénonciatrice ni même accusatrice, considérant que l'attitude indifférente est le produit à la fois d'un recrutement inadapté et d'une direction beaucoup trop molle.

Mais tu peux pas [dénoncer], tu peux pas! À l'heure où ça se passe, la directrice elle est partie. Et puis moi, j'adore ce que je fais, je vais pas arriver, et me faire taper sur la gueule par mes collègues... Et... ahh [en rageant] Non, moi je peux pas, j'suis désolée. P'têt' que moi, mes collègues trouvent que j'en fais un peu trop, par rapport aux personnes. Mais moi ça me dérange pas d'être assise au milieu des personnes [âgées]. Tiens regarde l'autre fois j'étais assise à côté de Madame C., et Mme V. me racontait que Madame C. travaillait chez un avocat... Oui mais voilà, elles prennent pas le temps... En fait, elle font ce qu'il y a marqué sur leur contrat. Voilà, c'est: t'arrives à telle heure, tu distribues les petits-déjeuners, après tu fais les lits de telle chambre, après tu fais le ménage dans telle chambre, après tu montes tel résident à tel... Voilà, et c'est tout. J'ai un contrat où j'ai des horaires, où y a marqué ce qu'il faut faire, ce qu'il ne faut pas faire... Tout est marqué! Moi aussi! Mais je suis désolée: hier j'ai fait mon plan de table pour la salle à manger — parce que j'ai installé une nouvelle petite table — Madame Dubreuil à l'époque était à une table ronde, mais ça passait pas à cause du fauteuil roulant, donc j'ai mis une table carrée, parce que on est moins... Eh ben j'étais contente! Pour leur bien-être. Je suis pas obligée de le faire, parce que «qu'est-ce que ça leur fiche de bouger une table?!?»... Mais non, c'est pour leur bien-être, c'est pour qu'ils soient pas bousculés. Je suis pas là pour faire que mon boulot. J'suis là pour leur apporter quelque chose, et que moi, ça m'apporte quelque chose aussi. J'suis pas là pour la paie, quoi. Bon, c'est sûr, la paie... Ah non, moi... Bon, c'est sûr, c'est le nerf de la guerre, hein, l'argent... Moi, je suis

contente d'aller travailler, je suis contente de leur tenir la main.

Confronter les formes variées de «bonne volonté» au travail montre à quel point il ne suffit pas de compter sur cette qualité morale pour assurer la vigilance du personnel en matière de maintien du temps domestique. Prendre le temps de parler n'est possible qu'à la double condition de ne pas devoir accomplir des tâches trop accaparantes (ce qui conduit nécessairement, même chez Chantal, à connaître des phases de travail de type uniquement «industriel»), et surtout à mesurer l'intérêt à respecter les temporalités singulières des résidents (pour les résidents, et pour soi-même, sous forme de profits symboliques). C'est un ensemble de façons de faire, de penser et de sentir, bref, un type d'*habitus*, qui rend les individus sensibles à la nécessité et aux modalités d'un accompagnement respectueux de la singularité (notamment temporelle) des résidents, lié à la fois à la trajectoire personnelle et aux apports spécifiques de la formation professionnelle. Or, les portraits qu'il est possible de dresser (par comparaison avec les figures de l'altruisme et de l'écoute qu'on retrouve dans le bénévolat<sup>15</sup>) révèlent que ce n'est pas le cas : les auxiliaires de vie se montrent beaucoup plus attentives aux besoins du corps, à la nécessité des choses, qu'au bien-être subjectif.

Le cas de Chantal est un cas typique d'exception qui, par contraste, souligne l'existence de la règle tendancielle : elle est la seule personne que j'ai rencontrée à *vouloir* travailler en maison de retraite. Cette vocation s'explique par sa biographie personnelle (le rôle de sa grand-mère pendant son enfance) mais aussi par des données plus

structurelles, notamment le besoin de maîtrise des choses (lié, de son propre aveu, à son environnement familial très «flic») mais aussi d'altruisme (issu d'une très précoce socialisation par la pratique, sous forme d'aide informelle dans le groupe familial, par exemple). Les phrases toutes faites ou les silences obtenus pendant les entretiens menés avec le reste du personnel d'exécution au sujet des motivations extramonnales prennent alors un sens plus net : celui du manque de conviction plutôt que celui de la mauvaise intention.

### **Les stratégies du personnel, un mode de production aléatoire de temps domestique**

Pour la plupart peu sensibles à la nécessité d'un temps domestique en maison de retraite, les membres du personnel d'exécution ne sont pas pour autant adeptes des cadences rapides. La recherche d'un temps détendu et paisible n'est pas le monopole des résidents. La marge de manœuvre de ces derniers est d'ailleurs si étroite que les relâchements dans la pression organisationnelle s'expliquent finalement mieux par les pratiques du personnel que par d'hypothétiques résistances des résidents. L'équilibre entre imposition d'un temps rationalisé et offre d'un temps plus domestique ne reflète pas vraiment un arbitrage entre exigences de productivité et impératif d'humanité. Au contraire, il semble que ce soit presque à chaque fois les stratégies adoptées face aux exigences du *seul* temps rationalisé qui ont pour effet, selon les configurations, de produire soit une attitude autoritaire soit une attitude plus libérale. C'est le seul rapport au temps rationalisé qui génère des conduites apparemment diffé-

rentes sinon opposées. Par exemple, une toilette pourra se passer «en douceur» si les salariées d'une équipe 1 ont tout intérêt à ne pas finir avant l'équipe 2, l'enjeu pour les deux équipes étant de ne pas prendre en charge une troisième personne qui présente une surcharge pondérale ou qui se montre violente; tandis qu'une aide à l'alimentation pourra se dérouler dans la précipitation si elle intervient quelques minutes avant l'heure prévue de dépointage.

Si l'impératif d'humanité (notamment sous sa forme de respect des temporalités individuelles) est en partie respecté par le personnel d'exécution, c'est donc moins en raison d'une adhésion de celui-ci que d'un rapport critique au temps «industriel». Bref, résister aux cadences imposées (que ce soit pour ne pas travailler plus que ne l'exigent les horaires ou pour souffler un peu) peut avoir pour effet de produire *en pratique* une organisation plus domestique du temps. C'est aussi par l'effet indirect de ce «freinage» que les employées peuvent assumer moralement l'attitude de «tire-au-flanc» (Roy, 2000), et que les responsables du personnel peuvent (comme stratégie inconsciente de renforcement de leur croyance et de leur rôle) interpréter le relâchement face aux exigences du temps rationalisé comme une attitude volontariste en matière d'encadrement humaniste de la dépendance. En effet, quand échapper à une tâche ingrate (comme descendre les poubelles, particulièrement malodorantes) ne peut se faire qu'en «se couvrant», par exemple en engageant une conversation avec une résidente esseulée, le dialogue n'en est pas moins réel, et ne profite pas moins à la résidente.

Le chronomètre et le carillon.  
Temps rationalisé et temps domestique en  
maison de retraite

102

### Conclusion : diversité des tempos, marché problématique

Temps domestique et temps rationalisé, chronomètre et carillon : les deux types de temporalités étudiés correspondent à deux exigences de la maison de retraite (cadences « industrielles » et respect des rythmes singuliers) et produisent une forme particulière de division du travail, moins entre salariés qu'au sein du travail de chacun. Cette opposition dans les façons de mesurer le temps, l'une prise dans la nécessité des choses, l'autre dans la subjectivité des personnes, renvoie à l'opposition formalisée par Mauss entre l'économie rationnelle et « cette économie du don trop chanceuse, trop dispendieuse et trop somptuaire, encombrée de considérations de personnes, incompatible avec un développement du marché, du commerce et de la production, et au fond, [...] anti-économique » (Mauss, 1950 : 239).

Pour autant, encore selon Mauss, « une partie considérable de notre morale et de notre vie elle-même stationne toujours dans cette même atmosphère du don, de l'obligation et de la liberté mêlés » (Mauss, 1950 : 258). Il n'y aurait donc rien d'extraordinaire, même au sein d'une maison de retraite à but commercial, à ce

que coexistent l'attitude qui consiste à compter son temps et celle qui autorise à dépenser « sans compter » ; à ce que cohabitent économie « vraiment » économique, et économie anti-économique. La tension observée dans l'établissement pourrait alors s'expliquer par le fait que cette « économie du don » — prenant ici la forme du « relationnel », de la « compassion » et de la « gentillesse » — s'intègre bien trop explicitement dans les clauses du contrat passé entre l'établissement et la famille pour s'accomplir spontanément, sans esprit de calcul ni de rentabilité, et donc avec cette efficacité paradoxale des pratiques qui n'atteignent que les buts qui ne sont pas consciemment recherchés. C'est en ce sens que l'observation empirique peut mettre en avant le résultat paradoxal d'un temps domestique produit aléatoirement, mais, pour l'essentiel, par des stratégies autour du seul temps rationalisé, sans pour autant devoir remettre en cause l'anthropologie de Mauss. L'économie affective et pré-capitaliste ne peut guère produire ses effets quand les profits symboliques qui en sont attendus sont explicitement retraduits en atouts pour la bonne marche d'une entreprise principalement économique.

Gérard Rimbart  
Ehess (Paris)-Centre de sociologie  
européenne

### Notes

<sup>1</sup> C'est le fond commun des littératures enthousiastes, celles des succès de librairie qui jouent sur l'oxymore de la personne âgée « encore jeune » (en prenant souvent comme objets des célébrités médiatiques).

<sup>2</sup> Voir les premiers travaux d'Anne-Marie Guillemard (Guillemard, 1972). Mais l'auteur viendra nuancer, moins par changement de conviction qu'en raison d'une évolution du phénomène observé, en mettant en évidence l'alternative réaliste d'une « retraite solidaire » (Guillemard, 2002).

<sup>3</sup> Ce texte s'appuie sur une recherche en cours, dont la partie empirique repose sur une enquête de terrain menée de novembre 2001 à décembre 2004. Le parti fut pris de concentrer l'observation sur un seul établissement, le *Vieux Chêne*, une maison de retraite privée de la Région parisienne, proposant environ 80 lits. Elle pratique des tarifs avoisinant les 2500 euros par mois, héberge une dizaine de résidents en « cure médicale » (avec le financement par la Sécurité sociale qui va avec). L'établissement est principalement structuré autour de deux espaces, celui du rez-de-chaussée, avec les résidents les plus présentables et le personnel qualifié ; et celui des trois étages, avec les résidents les plus dégradés physiquement et mentalement et le personnel très peu qualifié (auxiliaires de vie), groupe homologue, en tant que « personnel invisible » à celui des aides-soignantes décrit par Anne-Marie Arborio dans le cas de l'hôpital (Arborio, 1999). Une enquête complémentaire a été menée durant une dizaine de jours dans un établissement en Normandie ; et les prolongements d'une enquête auprès de l'association *Les Petits Frères des pauvres* m'ont amené à visiter la maison de retraite de Nanterre.

<sup>4</sup> Bien que cette concurrence soit objective, c'est-à-dire présente dans le fait même d'être hébergé dans un tel établissement, il ne s'agit pas d'un mécanisme particulièrement enfoui en-deçà des consciences. Il ne se passe pas une journée sans qu'un conflit plus ou moins important éclate entre une employée et une résidente qui n'entend pas suivre la cadence imposée ou se rendre dans un lieu donné.

<sup>5</sup> À titre comparatif, voir le travail de Nadège Planson (Planson, 2000).

<sup>6</sup> Le respect strict des horaires prévus dans le contrat de travail, par opposition

- à l'attitude qui consiste à « ne pas compter son temps », est d'autant plus fort que la direction de l'établissement étudié tend à mal payer les heures supplémentaires. C'est là un sujet de tension permanente avec le personnel.
- <sup>7</sup> Ce penchant industrialo-marchand est d'autant plus marqué depuis le recrutement, en septembre 2002, d'une nouvelle surveillante générale issue du milieu hospitalier privé, et adepte des formes de rationalisation de l'activité.
- <sup>8</sup> Faut-il préciser que, dans la maison de retraite étudiée comme dans l'ensemble des pratiques familiales autour d'un parent âgé, ce sont très largement les femmes de la parenté qui assurent l'accompagnement des membres âgés du groupe familial (David, Foulon et Gissot, 1992) et, plus largement, le travail d'entretien des relations familiales (Letablier et Lurol, 2000). La division du travail de solidarité intergénérationnelle ne se limite pas au triangle État-famille-marché. Le couple hommes-femmes est lui aussi une piste de recherche particulièrement efficace dans une étude ethnographique sur une maison de retraite au sein de laquelle les déterminants structuraux (aides de l'État, présence de la famille et profits économiques) se conjuguent très essentiellement parmi une communauté féminine (auxiliaires de vie, filles et nièces, etc.). Des enquêtes qualitatives suggèrent d'ailleurs que la proximité féminine, « simple », « vivante » et « chaleureuse », masque, dans l'esprit de certains retraité(e)s, les structures sociales qui permettent à ces solidarités de fonctionner (Attias-Donfut, Lapiere et Segalen, 2002 : 99-137).
- <sup>9</sup> « Mais cela ne vaut la peine de s'acharner à restaurer médicalement des organes isolés, ou des zones organiques qui fonctionnent de plus en plus mal, que s'il s'agit de sauver la personne dont tous ces processus partiels font partie intégrante. [...] Les organes passent bien souvent avant les hommes. »
- <sup>10</sup> Ce qui n'est pas le cas de l'autre maison de retraite étudiée dans le cadre de cette recherche : privée elle aussi, elle est dirigée par une ancienne infirmière générale qui en est également la propriétaire. Le schéma est inversé par rapport à celui du *Vieux Chêne* car la gestion financière est présentée comme un moyen, la direction au quotidien comme une fin.
- <sup>11</sup> Sur la mort comme repoussoir dans le choix de la carrière médicale, et sur la hiérarchie implicite des activités médicales fondée sur la morbidité, voir Jaisson (2002).
- <sup>12</sup> Sur la naturalisation institutionnelle des compétences féminines et la place du genre dans le secteur des « services directs à la personne », voir par exemple Dussuet, 2002; et Martin, 2001.
- <sup>13</sup> Sur la coexistence de normes en matière d'accompagnement des populations fragiles, cette fois-ci du côté de la puériculture, voir Boltanski, 1969; et Serre, 1998.
- <sup>14</sup> Emmanuel Soutrenon développe la notion de « personnes encombrantes » au sujet des SDF du métro parisien, qui posent problème aux agents chargés de les encadrer. L'analogie est pertinente puisque, dans les deux cas, les pratiques professionnelles mettent en œuvre une hiérarchie négative des individus à encadrer, ce qui vient nuancer la norme officielle d'un traitement égalitaire. Mais si les agents des transports publics comme les salariées des maisons de retraite doivent faire face à des personnes perçues comme plus ou moins « encombrantes », l'analogie est limitée : Emmanuel Soutrenon explique que le travail des agents consiste à faire circuler les SDF (c'est précisément leur immobilité qui constitue l'encombrement), mais le travail du personnel des maisons de retraite revient plutôt à limiter l'encombrement en immobilisant et en marginalisant les résidents les plus « encombrants ».
- <sup>15</sup> Il s'agit d'une enquête en cours sur l'association *Les Petits Frères des pauvres*.

## Bibliographie

ARBORIO, Anne-Marie. 2001. *Un personnel invisible. Les aides-soignantes à l'hôpital*. Paris, Anthropos.

ATTIAS-DONFUT, Claudine, et Leopold ROSENMARYR. 1994. *Vieillir en Afrique*. Paris, PUF.

ATTIAS-DONFUT, Claudine, Nicole LAPIERRE et Marine SEGALIN. 2002. *Le nouvel esprit de famille*. Paris, Odile Jacob.

AVRIL, Christelle. 2003. « Les compétences féminines des aides à domicile », dans F. WEBER, S. GOJARD et A. GRAMAIN, dir. *Charges de famille. Dépendance et parenté dans la famille contemporaine*. Paris, La Découverte : 187-207.

BOLTANSKI, Luc. 1969. *Prime éducation et morale de classe*. Paris, EHESS.

BONVIN, François. 1979. « Une seconde famille. Un collège d'enseignement privé », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 30 : 47-64.

BOURDIEU, Pierre. 1975. « L'invention de la vie d'artiste », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2 : 67-93.

BROCHIER, Christophe. 2001. « Des jeunes corvéables. L'organisation du travail et la gestion du personnel dans un fast food », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 138 : 73-83.

CARADEC, Vincent. 2004. *Vieillir après la retraite. Approche sociologique du vieillissement*. Paris, PUF.

DAVID, Marie-Gabrielle, Alain FOULON et Claude GISSOT. 1992. « Les relations des personnes âgées avec leur entourage », *Sociétés contemporaines*, 10 : 111-126.

DUSSUET, Annie. 2002. « Le genre de l'emploi de proximité », *Lien social et Politiques*, 47 : 143-154.

EIDELIMAN, Jean-Sébastien. 2003. « Exclusions, adoptions et relations de parenté », dans F. WEBER, S. GOJARD et A. GRAMAIN, dir. *Charges de famille. Dépendance et parenté dans la famille contemporaine*. Paris, La Découverte : 312-361.

ELIAS, Norbert. 1987. *La solitude des mourants*. Paris, Agora.

FASSIN, Didier, et Patrice BOURDELAIS. 2005. « Les frontières de l'espace

Le chronomètre et le carillon.  
Temps rationalisé et temps domestique en  
maison de retraite

- moral», dans D. FASSIN et P. BOUR-DELAIS, dir. *Les constructions de l'intolérable. Études d'anthropologie et d'histoire sur les frontières de l'espace moral*. Paris, La Découverte : 7-15.
- GOFFMAN, Erving. 1968. *Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux*. Paris, Minuit.
- GOLLAC, S. 2003. «Maisonnée et cause commune: une prise en charge familiale», dans F. WEBER, S. GOJARD et A. GRAMAIN, dir. *Charges de famille. Dépendance et parenté dans la famille contemporaine*. Paris, La Découverte : 274-311.
- GUILLEMARD, A.-M. 1972. *La retraite, mort sociale*. Paris, Mouton.
- GUILLEMARD, A.-M. 2002. «De la retraite mort sociale à la retraite solidaire: "La Retraite une mort sociale" revisitée trente ans après», *Gérontologie et société*, 102: 53-66.
- HUGHES, Everett C. 1996. *Le regard sociologique*. Paris, EHESS.
- LENOIR, Rémi. 1979. «L'invention du "troisième âge", constitution des agents de gestion de la vieillesse», *Actes de la recherche en sciences sociales*, 26/27: 57-82.
- JAISSON, Marie. 2002. «La mort aurait-elle mauvais genre?», *Actes de la recherche en sciences sociales*, 143: 44-52.
- LETABLIER, Marie-Thérèse, et Martine LUROL. 2000. «Les femmes entre travail et famille dans les pays de l'Union européenne», *La lettre du CEE*, 63.
- MALLON, Isabelle. 2004. *Vivre en maison de retraite. Le dernier chez soi*. Rennes, PUR.
- MARTIN, Claude. 2001. «Le genre des politiques de prise en charge des personnes âgées dépendantes», *Travail, genre et sociétés*, 6: 83-103.
- NOUVELLES formes de gestion de la main-d'œuvre (collectif: R. Caveng, J.-F. Gaspar, V. Pinto, B. Réau et G. Rimbart). 2005. «L'entraide et le sourire comme compétences dans les relations de service», *Cahiers des doctorants du Centre de sociologie européenne*, 2: 36-55.
- PLANSON, Nadège. 2000. «La définition normative des résidents en maisons de retraite et le travail de leurs personnels», *Sociétés contemporaines*, 40: 77-97.
- RIMBERT, Gérard. 2002. *Placement et déclassement en maison de retraite. La gestion professionnelle du vieillissement social*. Paris, EHESS, mémoire de DEA.
- ROY, Donald. 2000. «Deux formes de freinage dans un atelier de mécanique: respecter un quota et tirer au flanc» (présentation de Jean-Pierre Briand et Jean-Michel Chapoulie), *Sociétés contemporaines*, 40: 33-56.
- SCODELLARO, Claire. 2005. *Se plaindre de la relation d'aide: une approche sociologique de la vulnérabilité des personnes âgées*. Communication aux journées d'étude «L'accompagnement de la vulnérabilité au grand âge», 2 et 3 mars, Lille 3. En ligne: <http://perso.numerique.fr/~sitedurtf7/downloads/JE/jetxts/codellaro.pdf>.
- SERRE, Delphine. 1998. «Le bébé "superbe". La construction de la déviance corporelle par les professionnels(le)s de la petite enfance», *Sociétés contemporaines*, 31: 107-127.
- SOUTRENON, Emmanuel. 2001. «Faites qu'ils (s'en) sortent. À propos du traitement réservé aux sans-abri dans le métro parisien», *Actes de la recherche en sciences sociales*, 136-137: 38-48.